

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Piamari Kaario

Opinnäytetyö

Tähtäimessä laatusertifikaatti;

Case logen Oy

Työn ohjaaja:
Työn tilaaja:
Paikka ja aika:

Lehtori Pietro Albanese
logen Oy, toimitusjohtaja Tommi Järvinen
Tampere 10/2009

Kirjoittaja:	Piamari Kaario
Työn nimi:	Tähtäimessä laatusertifikaatti; Case logen Oy
Sivumäärä:	37
Valmistumisaika:	Syyslukukausi 2009
Työn ohjaaja:	Pietro Albanese
Työn tilaaja:	logen Oy, Tommi Järvinen

Tiivistelmä

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi silmälääketieteellisen teknologian maahantuonti-, myynti-, markkinointi- ja huoltotoimintaan keskittynyt yritys, logen Oy. Nuori ja dynaaminen yritys oli vailla laadunhallintajärjestelmää ja sen tavoitteena oli saavuttaa ISO 9001:2008 laatusertifikaatti. Tehtäväni oli määritellä mikä yrityksen tämänhetkinen tilanne oli ja kuinka yrityksen tulisi jatkossa kehittää toimintaansa jotta sertifikaatti tulevaisuudessa yritykselle voitaisiin myöntää. Tutkimusmenetelminä käytin alan kirjallisuutta, haastatteluita sekä omaa pohdintaa.

logen Oy:n laadunhallintajärjestelmä sai työni kautta selvityksen siitä että edessä on mittava ja haastava projekti, joka vaatii paljon työtä, vahvaa sitoutumista ja tahtotilaa. Koska sertifikaatti on alan yleinen käytäntö, tullaan työ viemään loppuun logen Oy:n oman henkilökunnan keskuudessa mahdollisimman nopealla aikataululla.

Avainsanat:	laadunhallintajärjestelmä, standardit, laatukäsikirja, ISO-järjestelmä, ISO 9001
-------------	--

Writer: Piamari Kaario
Thesis: The aim of quality control system; Case logen LTD.
Pages: 37
Graduation time: Autumn 2009
Thesis Supervisor: Pietro Albanese
Co-operating Company: logen Oy, Tommi Järvinen

Abstract

The thesis work is sponsored by the mesh medical technology company, logen Ltd. This company is focused on import, sales, marketing and servicing. The young and dynamic company was free of any quality management system and its aim was to achieve the ISO 9001:2008 quality certificate.

My task was to define what the company's current situation was and how the company should continue to develop its activities in the future to certification to be eligible. The research methods I used were relevant literature, interviews, and my own reflection.

logen Ltd's quality management system received a report about my work and it was clear that they have a huge and challenging project ahead that requires a strong commitment and will to order. Since the certificate is the industry norm, logen Ltd's own staff will be working to complete this challenging project with the most rapid schedule.

Keywords: quality management, standards, quality manual,
ISO-system, ISO 9001

1.1 Lopputyön tavoitteet yrityksen näkökulmasta	5
1.2 Henkilökohtainen tavoite	6
2. Mitä laatu on?	7
2.1 Laadun määritelmä.....	7
2.2 Laatu menestystekijänä.....	8
2.3 Laatujohtaminen.....	10
3. Laadunhallintajärjestelmä	11
3.1 Standardisointi.....	12
3.1 Auditointi	13
3.1.1 Sisäinen auditointi.....	13
3.1.2 Ulkoinen auditointi	13
3.2 Sertifiointi	13
3.3 Laatukäsikirja	14
3.4 ISO9001:2008	15
3.4.1 Arviointialueet	16
4. Laadunhallintajärjestelmä	Error! Bookmark not defined.
4.1 Toimeksiantaja logen Oy.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 logenin tavoite	Error! Bookmark not defined.
4.3 Vastuunjako logen Oy:ssä	Error! Bookmark not defined.
4.4 Blue Ocean Strategy	Error! Bookmark not defined.
4.5 Laatukäsikirja	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Asiakirjojen ja tallenteiden ohjaus.....	Error! Bookmark not defined.
5 Johdon vastuu	Error! Bookmark not defined.
5.1 Sitoutuminen ja kestävä kehitys	Error! Bookmark not defined.
5.2 Laatu politiikka ja asiakas keskeisyys	Error! Bookmark not defined.
5.3 Sisäinen viestintä	Error! Bookmark not defined.
5.4 logenin ulkoinen viestintä	Error! Bookmark not defined.
5.5 Johdon katselmus	Error! Bookmark not defined.
5.5.1 Katselmuksen lähtötiedot.....	Error! Bookmark not defined.
5.5.2 Katselmuksen tulokset.....	Error! Bookmark not defined.
6. Resurssien hallinta.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Henkilöstö, tietojen ja taitojen riittävyys.....	Error! Bookmark not defined.
6.2 Pätevyyden määrittely ja koulutus	Error! Bookmark not defined.
6.3 Infrastruktuuri	Error! Bookmark not defined.
6.4 Työympäristö.....	Error! Bookmark not defined.
7. Tuotteen toteuttaminen	Error! Bookmark not defined.
7.1 Prosessit	Error! Bookmark not defined.
7.2 Prosessien suunnittelu	Error! Bookmark not defined.
7.3 Asiakasprosessit	Error! Bookmark not defined.
7.4 Suunnittelu ja kehittäminen	Error! Bookmark not defined.
8. Mittaus, analysointi ja parantaminen.....	Error! Bookmark not defined.
9. Johtopäätöksiä ja pohdintaa	Error! Bookmark not defined.
9.1 Nykytilanne.....	Error! Bookmark not defined.
9.2 Ensimmäinen askel	Error! Bookmark not defined.
9.3 Riskien tunnistus	Error! Bookmark not defined.
9.3.1 Yrityksen menestymisen riskit.....	Error! Bookmark not defined.
9.3.2 Yrityksen toiminnan riskit	Error! Bookmark not defined.
9.4 Tulevaisuus	Error! Bookmark not defined.
10. Lähdeluettelo	17

1. Johdanto

Tämä päättötyö oli viimeinen mahdollisuus oppia uutta opiskelujen aikana ja siksi valitsin itselleni tietoisesti kovin haasteellisen tehtävän hakeutuessani logen Oy:n toimeksiannon työstäjäksi. logen Oy oli vailla laatukäsikirjaa, ja he tarvitsivat lähtölaukauksen projektille jossa lopullinen tavoite on saavuttaa yritykselle ISO 9001:2008 laatusertifikaatti.

Työni on eräänlainen yhteenveto yrityksen nykytilanteesta, sekä johdantoa siihen mitä yrityksen vielä tulisi tehdä kyseisen sertifiointin eteen. Työ pohjautuu tekemiini haastatteluihin sekä alan kirjallisuuteen ja omiin pohdintoihin aiheesta.

Työn tavoitteena on toimia eräänlaisena lähtölaukauksena tulevan haasteen edessä. Työ saavuttaa maalinsa, kun logen Oy saavuttaa ISO 9001:2008 laatusertifiointin. Toivon työni herättävän positiivisia ajatuksia toimeksiantajassa sekä auttavan heitä sertifiointissa eteenpäin parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi toivon yritykselle vahvaa motivaatiota ja sitkeää sitoutumista projektin loppuun viemiselle.

Haluaisin myös kiittää ohjaajani Pietro Albanesea sekä logen Oy:n toimitusjohtaja Tommi Järvistä pitkämielisyydestä sekä luottamuksesta työn loppuun viemiselle.

1.1 Lopputyön tavoitteet yrityksen näkökulmasta

Tämän lopputyön tarkoitus on perehtyä laatujärjestelmä ISO 9001:2008 sisältöön sekä selvittää logen Oy:n laatuselitystä sekä tarkastella yrityksen prosessien toimivuutta ja selvittää millaisia toimenpiteitä edellä mainitun laatujärjestelmän käyttöönotto yritykseltä vaatii. Yrityksen tavoitteena on alusta asti ollut toimia laatujohtamisen periaatteiden mukaisesti. Tämän takia yritykseen halutaan sertifioitu ISO 9001:2008 -standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä.

Lopputyön toimeksianto vaatii yritykseltä vahvaa sitoutumista yhteistyön ajaksi. Yritys on osoittanut Tommi Järvisen päävastuulliseksi yhteyshenkilöksi logen Oy:n osalta, mutta koko yrityksen henkilökunta osallistuu prosessiin tarpeen mukaan.

Alusta alkaen yrityksen toimitusjohtaja Tommi Järvinen ja myyntijohtaja Tero Rinne ovat oma-aloitteisesti, mutta myös asiakkaiden kasvaneista vaatimuksista johtuen, halunneet rakentaa yritykselle toimivan ja sertifioitun laatujärjestelmän. Yrityksen johto valitsi toteutettavaksi standardin ISO 9001:2008. Idea sertifikaatista on tähän saakka ollut alkutekijöissä koska yrityksen sisällä ei ole henkilöä joka täysipäiväisesti voisi tehtävään uppoutua.

Vaikka logen on yrityksenä pieni, on sertifikaatit alalla normaalisti vallitseva käytäntö. Myös asiakkaat, esimerkiksi yliopistolliset sairaalat, vaativat että tavaran toimittaja/palvelun tuottaja on sertifioitu. Asiakkaalle on voitava osoittaa ns. selvitys myyjän laatujärjestelmästä.

Osaamisen pätevyyden ja palvelujen laadun varmistamiseksi on kyseisellä sertifioinnilla suuri merkitys liikekumppaneille. Sertifioitun laatujärjestelmän noudattaminen kertoo siitä, että yrityksen laatua tarkkailee jatkuvasti joku puolueeton instanssi ja asiantuntija. Tieto siitä, että laadunvarmistusmenetelmät ovat käytössä, että ne toimivat ja vastaavat standardien vaatimuksia, antaa liikekumppaneille luotettavuuden tunteen. Toiminta on tällöin huomattavasti avoimempaa ulkopuolelta katsottuna verrattuna järjestelmään jossa toteutus on yrityksen sisäisessä valvonnassa.

1.2 Henkilökohtainen tavoite

Myös minulta tehtävä edellyttää vahvaa sitoutumista toimeksiantoon. Ala on minulle ennestään vieras eikä aiempaa tuntemusta laatujärjestelmistä ole, paitsi että työskentelin aiemmin yrityksessä joka on sertifioitu ISO 9001:2008 mukaisesti.

Yrityksen ajatus lopputyön tavoitteista oli kovin kunnianhimoinen. Uskaltauduin silti ottamaan haasteen vastaan. Yritys toivoi minulta lopputyötä jonka pohjalta he voisivat hakea sertifiointia, mutta tämä olisi ollut liian haasteellinen tehtävä ammattikorkeakoulun lopputyöksi. Näin ollen päädyin siihen, että työssäni tarkastelen olemassa olevia vaatimuksia siitä mitä sertifiointi yritykseltä vaatii, sekä mitä parannuksia yrityksen tulisi omassa toiminnassaan tehdä jotta he voisivat tätä sertifiointia hakea. Työni toimii ikään kuin alkusysäyksenä sertifioinnille. Tämän jälkeen yrityksellä on selvät raamit siitä kuinka

heidän tulisi toimintaansa kehittää, jotta kriteerit täyttyvät ja sertifiointia voidaan tulevaisuudessa anoa.

2. Mitä laatu on?

2.1 Laadun määritelmä

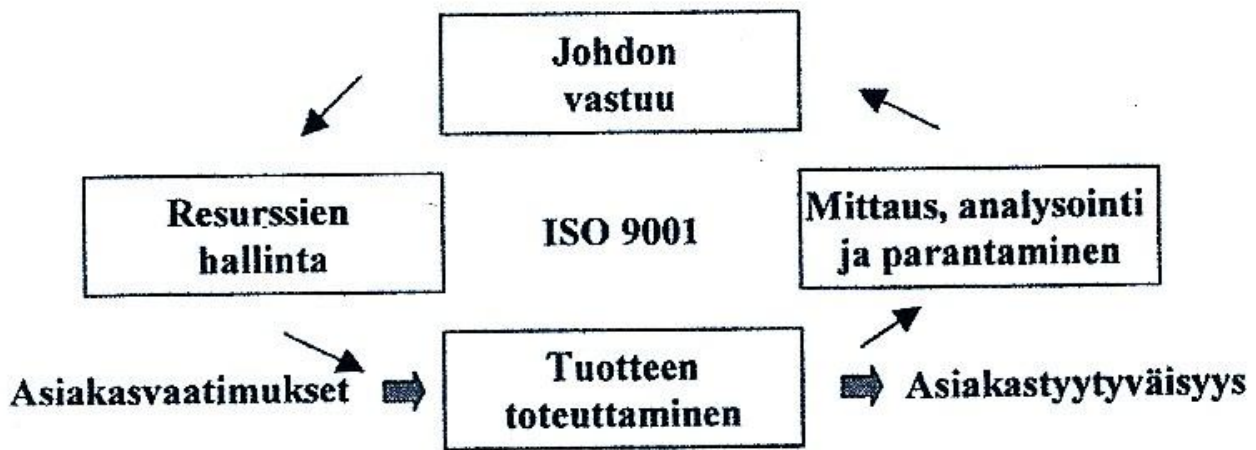
Ennen vanhaan laadulla tarkoitettiin yksinkertaisesti jonkin tuotteen virheettömyyttä. Tänä päivänä laatu käsitteenä on paljon laajempi ja monipuolisempi. Nykyään yritysmaailmassa laadulla käsitetään yrityksen kokonaisvaltainen jatkuva kehittäminen kaikilla osa-alueilla, niin sanottu Total Quality Management –ajattelu, TQM. (Silén 1998:40)

Ko. toiminnan tavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys saatuun palveluun/tuotteeseen, rahallisesti tuottava liiketoiminta sekä yrityksen kyky vastata markkinoilla vallitsevaan kilpailukykyyn sekä markkinaosuuden kasvattaminen. Laatu on kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin ja vaatimuksiin. Laatu on myös sitoutumista pitkäjänteiseen kehitysyhteistyöhön ja yrityskulttuurin ymmärtämistä.

Laatu voidaan jakaa tuotteen laatuun ja toimintaprosessin laatuun. Organisaation tuotteiden laadulla tarkoitetaan asiakkaalle syntyvää käsitystä organisaatiosta ja sen tuotteiden/palvelun laadusta. Toiminnan laatu käsittää yrityksen sisäisen toiminnan sekä prosessien tehokkuuden ja virheettömyyden. On kuitenkin huomioitava että toiminnan laatu ulottuu kaikkiin yrityksen sidosryhmiinkin, siis myös varsinaisen organisaation ulkopuolelle. Laatua arvioitaessa on siis tarkasteltava yrityksen kaikkea toimintaa. Tarkastelu saattaa paljastaa joitain sellaisia puutteita yrityksen toiminnassa joihin panostamalla virhe tuotteessa tai palvelussa saadaan korjattua.

Yritys joka panostaa laatuun ymmärtää, ettei laatu ole vain yksittäinen tekijä vaan laatu huomioidaan järjestelmällisesti kaikessa yrityksen toiminnassa. Laatu on siten kiinteä osa yrityspolitiikkaa. Yrityksen johto on se joka laatuvaatimukset asettaa, tämä määrittää ISO 9000 -standardin vaatimuksissa, ja varmistaa että ne ovat yhteneväiset asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten kanssa.

Laatu vaatii nopeaa jatkuvaa kehittymistä jota yrityksen toiminta pysyy eturintamassa ja näin voitokkaana markkinoilla. Koko yrityksen toimintaympäristö asettaa paineita kehittymiselle, uudet innovaatiot alalla, kilpailijatilanne sekä yhteiskunnan muutokset.



Kuva 1: Laadunhallintajärjestelmä (Lähde: Moisio ym. 2002.)

2.2 Laatu menestystekijänä

Onko laatujärjestelmästä todellista hyötyä suomalaiselle yritykselle? Mitä paremmin yrityksen laatu kulttuuri on itse yrityksen johdon hallussa, sitä paremmin yritys menestyy markkinoilla laatu kilpailukykyänsä ansiosta. Mikäli laatu on sisäistetty yrityksen elinehdoksi ja elämäntavaksi yrityksen sisällä, on menestyminen hyvin todennäköistä.

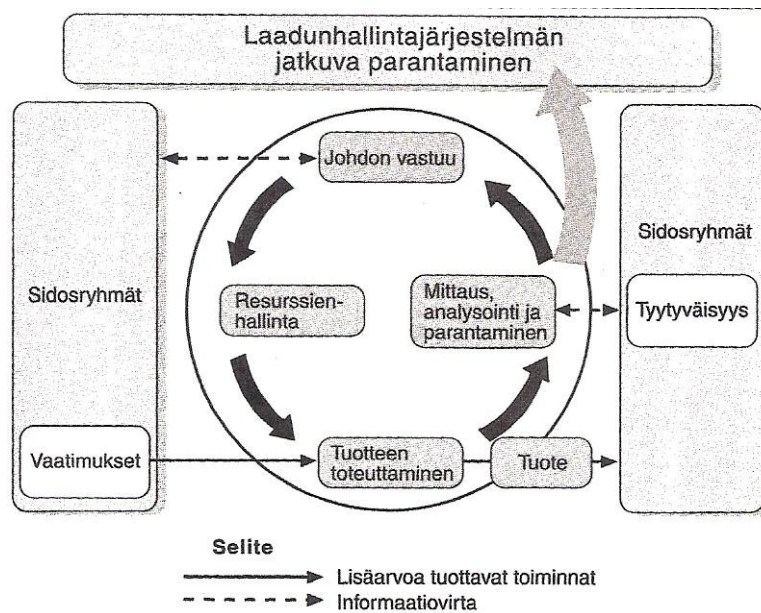
Thermo Fisher Scientific on liiketoimintayksikkö joka on erikoistunut kliiniseen diagnostiikkaan ja laboratorioautomaatioon. Kansainvälisen menestymisen resepti on Thermo Fisher Scientificin johtajan mukaan seuraavanlainen: "Suomalainen yritys voi menestyä, kun se omalla kapealla alueellaan tuntee kaikki ja kaikki tuntevat sen. Tunne ja ole tunnettu", Bill Östman tiivistää. Toinen menestymisen taustalla oleva tekijä on sen oivaltaminen, että kapealla sektorilla Suomi on aivan liian pieni markkina-alue. Jos aikoo menestyä, pitää tähdätä globaaliin toimintaan alusta saakka.

”Tuotteiden laatu ei välttämättä ole tulevaisuudessa kilpailuetu vaan perusedellytys. Hintakaan ei ehkä ole kilpailutekijä, sillä tiukassa väännössä se asettuu kaikilla jokseenkin samalle tasolle. Sen sijaan huolto- ja tukipalveluiden sekä asiakaspalvelun laatu saattavat nousta tekijöiksi, joiden avulla menestytään.” (Tekes 2009.)

Oikeista palasista koostettuna, laadunhallintajärjestelmä on oiva apuväline jolla yrityksen strategiat ja suunnitelmat saadaan järjestelmällisellä tavalla kiteytettyä yksiin kansiin. Mutta jos järjestelmästä tulee liian jäykkä tai liian paljon yksittäisiä detaljeja sisältävä, silloin yrityksen henkilökunta voi kokea järjestelmän käytön turhauttavana ja liian monimutkaisena. Silloin toiminta kattaa ainoastaan kauniin ajatuksen, kun taas toteutus ontuu pahemman kerran. Tämä on varma tapa torpedoita laatujohtamisen aakkoset yrityksen sisällä vuosiksi eteenpäin.

Laadunhallintajärjestelmän tulee olla oikein mitoitettu ja räätälöity, ja siitä tulee välittyä tahtotila. Lisäksi sen tulee keskittyä aidosti oleellisiin asioihin. On huomioitava yrityksen menneisyys sekä nykytila. Vain tätä kautta on mahdollista satsata tulevaisuuteen.

Kannattaa myös hyödyntää pieniä persoonallisia, positiivisia asioita yrityksen omasta yrityskulttuurista. Näin osoitetaan kilpailijoista eroavaa otetta ja villejä visioita, jotka voivat saada aikaan etulyöntiaseman kilpailijoihin nähden. Laatua voidaan tavallaan myös pitää synonyyminä luottamukselle sekä uskottavuudelle. Laatu herättää luottamusta ja luottamus antaa uskottavuutta.



Kuva 2: Laadunhallintajärjestelmän jatkuva parantaminen. (Lähde: Lecklin 2002)

2.3 Laatujohtaminen

Taylorismi, tieteellinen liikkeenjohto yleistyi 1910-luvulla Frederick Taylorin kehittämän ajatuksen johdosta. Taylorismin perusajatuksena oli tehostaa teollisuustyötä ja samalla pyrkiä laadunvarmistamiseen tarkastamisen avulla. Tehty työ oli pilkottu pieniin osaluokkiin ja osan työstä teki ihmiset, toinen osa oli koneellistettu. Ongelma syntyi siitä, että laatua ei voitu kokonaisvaltaisesti valvoa ja siksi virheitä syntyi. Ongelmien seurauksena alettiin kouluttamaan laaduntarkkailun ammattilaisia, joiden tehtävänä oli tarkkailla raaka-aineita, puolivalmisteita ja erilaisia työvaiheita kohta kohdalta, raportoida havainnoiduista ongelmista ja tehdä parannusehdotuksia johdolle. Heidän tehtävä oli myös erotella virheelliset tuotteet myytävistä tuotteista.

Hiljalleen laaduntarkkailusta siirryttiin laatuohjaukseen. Alettiin työstämään tilastollisia menetelmiä, pyrittiin tasalaatuun ja laadun vaihteluvälien pienentämiseen. Tässä vaiheessa alettiin laatua kehittämään ja samalla työstämään laadulle käsitteenä laajempaa merkitystä. Syntyi kokonaisvaltaisempi ajatus laadunvarmistamisesta.

Japanissa annettiin jo tuolloin vastuu laaduntarkkailusta ”rivimiehille”. Kyseisen kehityksen takana olivat Amerikkalaiset Herrat Walter Deming ja Joseph Juran. Tavoitteena oli

ennaltaehkäisevä toiminta laaduntarkkailussa. Pyrittiin minimoimaan laatuvirheet ja niistä aiheutuvat ylimääräiset kustannukset. Tällä saavutettiin bonuksena tehokkaasti taloudellista säästöä koska erillisiä laadunvalvojia ei tarvinnut palkata. Samalla kehitystyö laajeni koko organisaatioon ja asiakaskeskeisyys alkoi nostaa päätä.

Nykypäiväinen laatujohtaminen on siis saanut alkunsa pitkälti 1930-luvulla Yhdysvalloissa ja Englannissa. Varsinainen laatujohtamisen kehitystyö on kuitenkin Japanilaisten aikaansaannosta. Jo 1950-luvulla oli laadunvalvonta Japanissa länsimaisella tasolla. Laadunvarmistuksen avulla haluttiin toiminnasta loogisempaa ja aiempaa systemaattisempaa. (Silen 1998, s.38-42.)

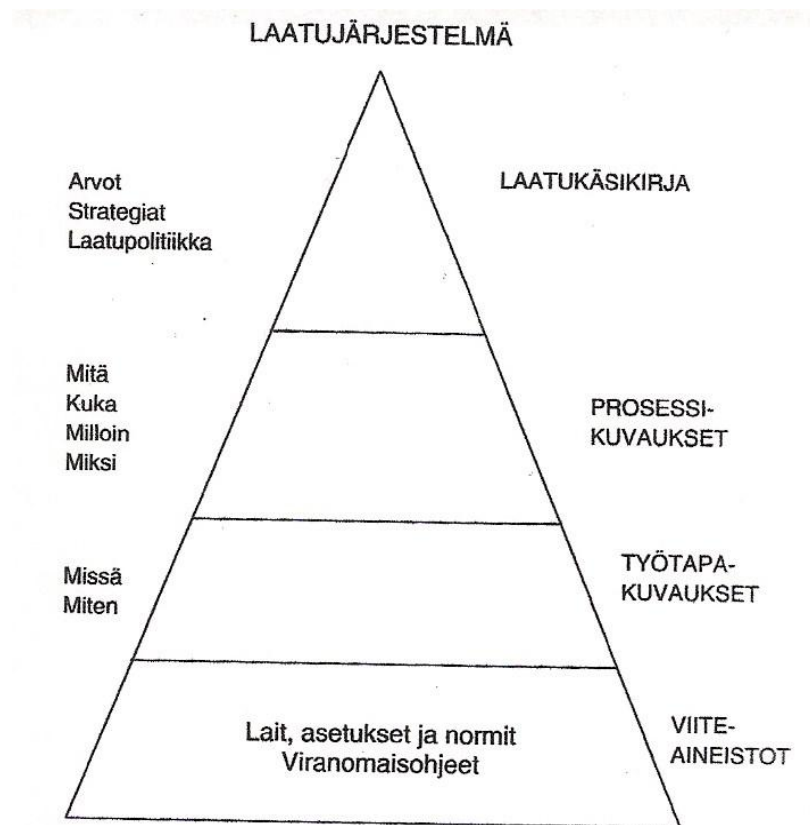
Asiakaskeskeisyyden merkitys nousi 1980-luvulla. ISO-laadunvarmistusjärjestelmä perustettiin vuonna 1987. Suomeen järjestelmä saapui vuotta myöhemmin. Asiakaslähtöinen toiminta on edelleen tänäkin päivänä laatujohtamisen ydinasia.

Laatujohtamisessa korostuu myös organisaation samanarvoisuus. Koko yhteisö on samalla lähtöviivalla tavoitellen yrityksen yhteistä hyvää. Yksilösuorituksia toki arvostetaan, mutta nekin ajatellaan kokonaisuuden kannalta. Lecklinin mukaan johtamisen tulee olla yhdenmukainen yrityksen johtamisfilosofian kanssa. Hän täsmentää, että arvot, visiot, missio ja strategiat muodostavat loogisen toimintaa ohjaavan kokonaisuuden. (Lecklin 2002.)

3. Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä on toimintajärjestelmä jossa koko organisaatio sekä organisaation toimintaan liittyvät toiminnot on kuvattu yksityiskohtaisesti.

Laadunhallintajärjestelmässä kuvataan koko yrityksen organisaation toimintatapaa ja rakennetta mahdollisimman avoimesti ja selkokielellä. Laadunhallintajärjestelmästä selviää koko yrityksen organisaatorakenne, prosessit, menettelytapojen ja resurssien muodostamat kokonaisuudet sekä toiminnan tehokas johtaminen.



Kuva 3: Laatujärjestelmän rakenne (Lähde: Lecklin 2002)

3.1 Standardisointi

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry on standardisoinnin keskusliitto Suomessa. SFS on riippumaton, taloudellista voittoa tavoittelematon yhdistys. SFS:n vastuulla on luoda Suomeen standardikokoelma, joka vastaa maan tarpeita ja sisältää kansainvälisten ja eurooppalaisten sopimuksien edellyttämät kansalliset standardit. SFS ry edustaa Suomea mm. kansainvälisessä järjestössä ISOssa sekä eurooppalaisessa CENissä. (SFS 2009.)

Yleensä standardeja ei ole pakko käyttää, mutta ne ovat suositeltavia ja niitä käytetään koska ne ovat hyödyllisiä ja helppokäyttöisiä. Ajatellaan esimerkkinä vaikka maakoodeja (FI, FIN, SE, SWE) tai paperin kokoa (A4, A5), tai luottokortin kokoa. Kaikki ovat standardoituja ja selkeitä, globaaleja, helppokäyttöisiä ja ymmärrettäviä asioita.

3.1 Auditointi

3.1.1 Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi on johdon keino tarkkailla ja arvioida laatujärjestelmää sekä sen toimivuutta. Sisäisen auditoinnin tarkoitus on selvittää miten asiat toimivat käytännössä ja onko jotain mihin erityisesti tulisi kiinnittää huomiota ja kenties suunnitella parantamistoimenpiteitä. Saatuja tuloksia käytetään avuksi toiminnan kehittämisessä ja niitä käydään läpi johdon katselmuksessa. (SFS 2009.)

3.1.2 Ulkoinen auditointi

Ulkoinen auditointi on virallisempi ja yleensä sen tarkoituksena on laatusertifikaatin hankinta. Ulkoinen auditointi voi kohistua tarvittaessa vain johonkin tiettyyn toiminnan osa-alueeseen. Ulkopuolinen auditointi on objektiivista ja puolueetonta. Sen tuoma palaute kannattaa hyödyntää toimintaa kehitettäessä.

Auditoinnista annetaan aina loppuraportti. Siitä selviää muun muassa huomioita toiminnan laadusta, tarkat johtopäätökset sekä kehittämissuosituksia. Oleellisinta on selvittää auditoinnissa onko laadunhallintajärjestelmä käytännössä tarkoituksenmukainen ja tehokas. (SFS 2009.)

3.2 Sertifiointi

Sertifioinnilla tarkoitetaan arviointiprosessia, jossa ulkopuolinen puolueeton ja riippumaton osapuoli (tarkastuselin, sertifiointielin) tarkastaa (=auditoi), että esimerkiksi ISO 9001:2008 laatujärjestelmän mukaiset johtamisvaatimukset täyttyvät. Sertifikaatilla yrityksen on mahdollista vakuuttaa liikekumppanit ja sidosryhmät yritystoiminnan luotettavuudesta. (SFS 2009.)

3.3 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja on yrityksen laadunhallintajärjestelmän sekä koko organisaation tärkein dokumentti. Laatukäsikirja kertoo selkeästi yrityksen työntekijöille yrityksen yleiset toimintaperiaatteet, arvot ja strategiat, työmenetelmät, ja laatupolitiikan. Siinä tulisi olla selvitettyinä kaikki yrityksen prosessit ja niille asetetut tavoitteet. Laatukäsikirjan tulee myös kertoa kuinka eri prosessit ovat riippuvaisia toisistaan ja kuinka prosessit toimivat vuorovaikutuksessa. Tiedot tulisi löytyä myös verkosta.

Laatukäsikirjan tulisi olla käytössä oleva asiakirja eikä vain näyttelyesine, jolla voidaan tehdä vaikutus asiakaskuntaan. Laatukäsikirjan tulisi olla helppolukuinen ja jokaisen yrityksen työntekijän saatavilla. Helposti ymmärrettävät ohjeet myös vähentävät virheiden määrää ja näin ollen vähentävät kuluja.

Laatukäsikirjan on oltava niin kattava ja järjestelmällinen, että täysin ulkopuolinen ihminen pystyy laatukäsikirjaan perehtymällä ymmärtämään yrityksen toimintaperiaatteet ja työmenetelmät. Laatukäsikirjan tarkoituksena on auttaa parhaalla mahdollisella tavalla niin asiakasta, kun itse organisaatiota, ymmärtämään mitä tarkoitetaan sillä, kun halutaan olla laadukas palveluyritys.

Laatukäsikirjan tulisi pitää sisällään seuraavat kohdat:

- selvitys yritystoiminnasta
- laatupolitiikka ja siihen liittyvät laatutavoitteet
- laadunhallintajärjestelmän tärkeimmät laatutavoitteet
- selvitys vastuista ja valtuuksista
- kuvaus yrityksestä (esim. organisaatiokaavio)
- kuvaus dokumentoinnista ja selvitys siitä mistä toimintaohjeet löytyvät
- erikoistermien selitykset

Kaikkea tietoa ei yrityksen ole pakko laatukäsikirjaan sisällyttää, mutta silloin johdon on kuvattava ja perusteltava kaikki ulkopuolelle rajaamiset.

Käsikirjan muoto on vapaasti valittavissa, paperilla tai sähköisessä muodossa. Lisäksi olisi hyvä huomioida se ketkä laatukäsikirjaa käyttävät. Onko laatukäsikirja ainoastaan oman

henkilökunnan käytössä vai tullaanko laatukäsikirjaa jakamaan myös ulkopuolisille, esimerkiksi asiakkaille? Tällöin kaikki luottamuksellinen tieto on rajattava käsikirjasta pois.

3.4 ISO9001:2008

ISO 9001:2008 on nimi standardille joka auttaa yhteisten toimintatapojen laatimisessa. ISO (International Organization for Standardization) on luotu helpottamaan viranomaisten, elinkeinoelämän ja kuluttajien elämää maailmanlaajuisesti. Standardisoinnilla lisätään tuotteiden/palvelun yhteensopivuutta ja turvallisuutta, suojellaan kuluttajaa ja ympäristöä sekä helpotetaan kansainvälistä kauppaa. (SFS 2009.)

Laadunhallintajärjestelmä auttaa yritystä ohjaamaan organisaatiota laatupolitiikan työstämisessä. Kyse on järjestelmällisyyden luomisesta ja kokonaisuuden hallinnasta. Yrityksen on saatava yksittäiset prosessit toimimaan yhdistelmänä, työstää kokonaisuutta vuorovaikutteiseen suuntaan ja muistaa toiminnan jatkuva kehittäminen. Jatkuva toiminnan kehittäminen on yksi ISO 9001:2008 standardin avainsanoista. Standardia 9001 käytetään, kun halutaan rakentaa johtamisjärjestelmä, joka antaa luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuudesta sekä helpottaa kaupallisia tarkoituksia. (SFS 2009.)

ISO 9001 -standardissa on toiminnan periaatteet valmiiksi jaettu kahdeksaan osaan. Standardi kertoo valmiiksi vaatimukset, jotka yrityksen tulisi täyttää. Nämä kahdeksan laadunhallinnan periaatetta luovat perustan suuremmalle kokonaisuudelle ja toiminnan kehittämiselle. Näitä valmiita periaatteita soveltamalla johdon on helppo kehittää yrityksen toimintaa entistä parempiin suorituksiin. Nämä kahdeksan periaatetta ovat:

1. Asiakaskeskeisyys
2. Johtajuus
3. Henkilöstön osallistuminen
4. Prosessimainen toimintamalli
5. Järjestelmällinen johtamistapa
6. Jatkuva parantaminen
7. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko
8. Molempia osapuolia hyödyntävät suhteet toimituksissa

(Suomen Standardisoimisliitto 2002, 179-180.)

3.4.1 Arviointialueet

Laadunhallintajärjestelmä on toteutettu erikokoisissa yrityksissä eri mittakaavassa.

Kuitenkin yhtenäistä jokaiselle yritykselle on organisaation auditointi samoilla periaatteilla, ja samoja arviointialueita noudattaen.

Kaikki arviointialueet eivät välttämättä aina jokaisen yrityksen kohdalla ole tarpeellista toteuttaa. Tämä on paljolti riippuvainen yrityksen koosta ja siitä kuinka spesifistä laadunhallintajärjestelmästä ollaan rakentamassa. Nämä arviointialueet ovat seuraavat:

- Laadunhallintajärjestelmä
- Johdon vastuu
- Resurssien hallinta
- Tuotteen toteuttaminen
- Mittaus, analysointi ja parantaminen

(Moisio ym. 2002, s.4, Suomen Standardisoimisliitto 2002, s.8-9.)

Tässä oli lopputyöni teoreettinen osuus. Tästä eteenpäin keskityn käymään läpi arviointialueita logen Oy:n näkökulmasta katsottuna niiltä osin kuin se on mahdollista. Samassa yhteydessä peilaan yrityksen toimintaa kappaleessa 3.3 mainitun kahdeksan toiminnan periaatteen mukaan. Tästä eteenpäin työni on salattu toimeksiantajan toiveesta.

10. Lähdeluettelo

Kirjallisuus

logen Oy:n liiketoimintasuunnitelma 20.8.2008

Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Moisio Jussi, Tuominen Kari 2002. Laadunhallintajärjestelmä ISO9001:2000. Turku: Oy Benchmarking LTD.

Silén, Timo 1998. Laatujohtaminen- menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Porvoo: WSOY.

Suomen Standardisoimisliitto 2002. ISO9001 pk-yrityksille. Mitä tehdä? Helsinki: Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176.

Haastattelut

Tommi Järvinen, Tero Rinne ja Jari Hauta-alus 27.3.2009

Tommi Järvinen 3.4.2009

Tommi Järvinen 24.4.2009

Sähköiset lähteet

http://www.sfs.fi/sfs_lyhyesti/tehtavat/ [online] [viitattu 20.4.2009]

<http://www.sfs.fi/standardisointi/index.html> [online] [viitattu 20.4.2009]

<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/fi> [online] [viitattu 4.9.2009]

http://fi.wikipedia.org/wiki/Vapaa_ohjelmisto [online] [viitattu 4.9.2009]

http://www.ouka.fi/vesi/Laatujaarjestelma/Laatukasikirja_2009_elok.pdf [online] [viitattu 4.9.2009]

http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/index_print.html#2_esimerkkeja [online] [viitattu 6.9.2009]

<http://www.sfs.fi/julkaisut/newapproach/terve.html> [online] [viitattu 6.9.2009]

<http://www.sfs.fi/iso14000/index.html> [online] [viitattu 6.9.2009]

<http://fi.wikipedia.org/wiki/MediaWiki> [online] [viitattu 6.9.2009]

<http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/FinnWell/fi/system/uutinen.html?id=3999&nav=Uutisia> [online] [viitattu 7.9.2009]